

客戶



英國渣打銀行 (中國)



客戶背景：

英國渣打銀行在亞洲、非洲及中東市場占領導地位。在中國於1858年在上海開設首家分行，150年裡在大中華區經營從未間斷。2007年4月，渣打銀行（中國）有限公司成為第一批本地法人銀行。資料顯示，目前渣打銀行在全國擁有十五家分行37家支行，一個代表處和一家村鎮銀行。2008年，渣打中國榮膺《亞洲銀行家》雜誌中國最佳外資零售銀行大獎，並被《第一財經》授予「2008中國企業社會責任榜傑出企業獎」。渣打致力於建設長期發展的可持續業務，堅持高標準的公司治理、履行社會責任、開展環境保護及員工多樣化等行動。集團擁有超過70,000名雇員。他們來自全球125個國家和地區。

客戶面對的問題：

一、遍地開花，困難重重：

隨著中國金融改革步伐不斷加快，渣打在中國地區發展迅速，各地分支機構和用戶數量不斷增加且分佈非常廣泛，其中分支機構設置電腦數十至數百台，上海總行電腦數量更多達千台以上，IT部門工作忙碌，現有人手只能解決用戶日常需求。同時由於發展迅速，業務部門在全國各地設立分行，大大加重了對IT部門人員的需求，經常性出差更加劇了IT人員工作的壓力和強度，要在短期內在全中國遍地開會，IT部門面臨重重困難，因此急需將繁重的分行建設項目外包，藉此減輕IT部門工作壓力，提高人力資源效率，有效配合業務部門對分行建設的需求。

二、渣打對項目外包的要求：

2.1 標準化流程：

全國所有的分行建設項目必須按照統一的流程和標準進行，不能因地因時因人的不同產生差異。

2.2 集中化管理：

外包供應商需要對所承包的項目進行集中化管理，集中化彙報，讓渣打IT人員可以在上海得知全國各項目的進度和運作情況。

2.3 靈活與統一相結合：

分行建立須由渣打多個部門，供應商，甚至政府相關部門參與其中，項目從開始到結束，會因為每個地方和現場的特殊性產生一些差異和困難，如何靈活應對，如何統一協調，均需要服務供應商很好的經驗和準確的拿捏。

2.4 迅速響應：

由於新分行申請的特殊性，政府和相關部門會嚴格規定開始動工的條件和完成的時間，因此項目很難準確知道開始的時間，一旦項目開始，需要供應商很快響應，如工程延誤錯過了驗收的時間，會給渣打帶來很多不必要的麻煩。

天網提出的解決方案：

作為渣打銀行的合作伙伴，天網深知其所提供的所有服務均代表渣打銀行的IT部門，因此，雙方認可的服務標準顯得尤為重要，它不僅代表了渣打銀行IT部門的工作目標，也代表了IT部門對天網的考核標準，更代表了最終用

客戶



英國渣打銀行 (中國)



戶的滿意度標準，因此在合作之初，雙方就標準化進行了初步的量化與定性，在之後的實踐中，我們不斷地進行完善，使標準的可行性更強。

為了滿足渣打的需求，天網在先前為渣打銀行上海總行設立的全國呼叫中心中培訓了一批客服人員，為全國的分行建立項目提供在線技術支持與協調，統籌調配天網分布在全國的工程師資源，為用戶提供技術服務，配合渣打銀行使用的服務管理軟件為呼叫中心提供的良好的記錄與跟蹤功能，為項目管理隨時提供數據整合與分析，為建立完備的數據打下良好的基礎。

天網為此項目成立了專職的團隊，他們包括經驗豐富的項目經理，熟悉銀行業務的項目工程師，還包括長期與渣打合作的客戶經理，項目經理負責挑選與培訓項目工程師，負責團隊建設，協調工作任務，解決工程師的實際困難，為渣打集中化管理所有的相關項目，並集中向渣打的項目管理人員進行彙報，大大提高了項目管理的效率。客戶經理負責隨時了解客戶的需求，及時調動公司內部的人力資源，為新的項目啟動準備後備力量。項目工程師是工作在第一線的技術人員，他們最了解現場情況，都是專業並高效的工程師，為了適應渣打迅速響應的要求，天網為渣打準備了備份工程師，以隨時應對即將開始的分行建設項目。

在全國各新建分行和支行的項目中，天網的項目工程師需要負責按照渣打監理的要求協調各類供應商工作，包括辦公室裝修和布線，硬件採購與安裝，IT設備與非IT設備的搬遷等等；需要向相關國家單位遞交各類相關申請，包括向電信申請電話與寬帶，向人行申請相關許可等；需要協調當地用戶的需求，包括對辦公室格局的要求，對電腦採購的需求等等，基本工作結束以後，工程師需要遞交驗收申請，渣打銀行的內部審計將到現場驗收，通過驗收後，工程師需要將服務正式移交給渣打內部Helpdesk團隊，一個建設項目才宣告結束。整個過程一般歷時2-4個月，除了需要一般工程師的專業與耐心，項目工程師更加需要具備良好的抗壓能力，靈活的應變能力以及超強的溝通技巧。經過天網項目團隊的不斷努力，截止到2009年9月，已經為渣打在全國十多個個城市的數十間個分行或代表處的建設提供了項目管理和實施服務，為渣打在中國的全面擴展提供了有力的技術支持，工程管理和項目協調等服務。

客戶評價：

正如渣打項目經理所說：「通過天網的外包服務，渣打在中國等於有了自己可以隨時靈活調用的IT後備部門。在分行建立的項目上，過去我們要在短時間內調動大量的人力以滿足業務部門的需求，因此在人力資源上常有不足，但在使用天網的服務後，我們可以有效地利用天網團隊分擔此部分的工作，IT部門的同事就能更多關注於公司的其他IT項目和發展了，同時由於外包服務的短期合同特性，可使運營成本得以控制更不會對日後的營運造成負擔，在用戶滿意度方面，天網工程人員的專業表現也是令人滿意的。近幾年我們在中國如此迅速的發展，天網科技的高效團隊和專業服務也為我們作出的不小的貢獻，期待雙方的合作更加的深入和廣泛。」■